

HelsIT 2016, 28. september, Trondheim

Sårbare systemer: Sykepleiernes strategier når PLO-meldinger kommer til kort

Prosjekt Samhandling med IKT (SIKT), arbeidspakke 1

Finansiering: Norges Forskningsråd (EVASAM programmet)

Berit Brattheim, NTNU

Line Melby, SINTEF

Ragnhild Hellesø, UiO

Pieter Toussaint, NTNU

BAKGRUNN



St.meld. nr. 47

(2008–2009)

Samhandlingsreformen

Retten til behandling – på rett sted – til rett tid

- Bruk av IKT skal realisere mål om helhet og god sammenheng i helse- og omsorgssektoren
- IKT skal brukes som kommunikasjonsverktøy både (1) mellom ulike tjenesteytere og (2) mellom tjenesteytere og pasienter
- Elektronisk meldingsutveksling med pleie- og omsorgsmeldinger (PLO-meldinger) er et eksempel på IKT-verktøy som benyttes i samhandling mellom sykehus og hjemmetjeneste
- Pr januar 2015:

«422 (99 %) kommuner har tatt i bruk pleie - og omsorgsmeldinger i samhandling med helseforetak (HF)/sykehus»



Slagsvold H. Meldingsutbredelse i kommunehelsetjenesten. Rapport Norsk Helsenett SF, 2015

Pleie- og omsorgsmeldinger (PLO-meldinger)

Avsender: Sykehus	Innhold	Avsender: Kommune
Melding om innlagt pasient	Sendes til kommunen der en vet at pasienten mottar komm. tjenester, eller forventes å ha behov for slike	
	Inneholder kontaktinformasjon, diagnoser, medisinliste, funksjonsnivå m.m.	Innleggelsesrapport
Helseopplysning 24-timers varsel ("Tidlig-melding")	Inneholder pasientstatus, forventet forløp og forventet utskrivningsdato. Sendes én gang	
Helseopplysninger, oppdatering	Ved oppdatering av pasientens status, forløp osv. Siste melding skal inneholde komplett informasjon om pas.	
Forespørsel ("dialogmelding")	Benyttes ved mer løpende, interaktiv kommunikasjon som forespørsel og svar på forespørsel.	Forespørsel ("dialogmelding")
Melding om utskrivningsklar pasient	Brukes for å varsle kommunen om at pasienten er utskrivningsklar	
Avmelding av utskrivningsklar pasient	Sendes hvis situasjonen endrer seg og pasienten ikke lenger er utskrivningsklar	
	Skal inneholde en bekreftelse på at kommunen kan ta i mot pasienten, event når pasienten kan mottas	Tilbakemelding på mottak av utskrivningsklar pasient
Utskrivningsrapport	Tilsvare sykepleier rapport. Sendes ved utskrivning for å sammenfatte sykehusoppholdet, foreløpig kun fra et sykepleiefaglig perspektiv	
Melding om utskrevet pasient	Brukes ved utreise og hvis pasienten dør	

«Lånt» fra St Olavs Hospital og modifisert v/L Melby

Om studien (arbeidspakke 1, SIKT-prosjektet)

- Hensikten har vært å undersøke hvordan bruk av IKT baserte meldingssystemer – her PLO-meldinger – understøtter samhandling ved pasientoverganger mellom sykehus og hjemmetjenesten. Mer spesifikt:
 - I hvilken grad løser PLO-meldinger erkjente samhandlingsutfordringer som
 - ineffektive kommunikasjonslinjer
 - mangelfullt innhold i informasjon som utveksles
 - dårlig planlegging av pasientoverføring - fra sykehus til kommune
- Datagrunnlaget består av kvalitative intervjuer med 41 ansatte ved 1 sykehus og 3 kommuner. Flertallet var sykepleiere med 6-18 måneders erfaring med PLO
- Resultater formidlet så langt viser at bruk av PLO-meldinger gir god støtte til samhandling ved pasientoverganger mellom kommune og sykehus:
 - Er et effektivt kommunikasjonsverktøy: en «digital bro»
 - Øker oppmerksomheten rundt kvalitet på informasjon som utveksles

Oppsummert er bruk av PLO-meldinger:

- Rutinisert, men har noen funksjonsutfordringer – sårbarheter- knyttet til systemet
 - Hvilke?
 - Hvordan håndterte sykepleierne meldingssystemets sårbarheter i hverdagen?

Vi presenterer noen hovedfunn...

PLO-meldinger		
Avsender: Sykehus	Innhold	Avsender: Kommune
Melding om innlagt pasient	Sendes til kommunen der en vet at pasienten mottar komm. tjenester, eller forventes å ha behov for slike	
	Inneholder kontaktinformasjon, diagnoser, medisinliste, funksjonsnivå m.m.	Innleggelsesrapport
Helseopplysning 24-timers varsel ("Tidlig-melding")	Inneholder pasientstatus, forventet forløp og forventet utskrivningsdato. Sendes én gang	
Helseopplysninger, oppdatering	Ved oppdatering av pasientens status, forløp osv. Siste melding skal inneholde komplett informasjon om pas.	
Forespørsel ("dialogmelding")	Benyttes ved mer løpende, interaktiv kommunikasjon som forespørsel og svar på forespørsel.	Forespørsel ("dialogmelding")
Melding om utskrivningsklar pasient	Brukes for å varsle kommunen om at pasienten er utskrivningsklar	
Avmelding av utskrivningsklar pasient	Sendes hvis situasjonen endrer seg og pasienten ikke lenger er utskrivningsklar	
	Skal inneholde en bekreftelse på at kommunen kan ta i mot pasienten, event når pasienten kan mottas	Tilbakemelding på mottak av utskrivningsklar pasient
Utskrivningsrapport	Tilsvarer sykepleierappor. Sendes ved utskrivning for å sammenfatte sykehusoppholdet, foreløpig kun fra et sykepleiefaglig perspektiv	
Melding om utskrevet pasient	Brukes ved utreise og hvis pasienten dør	

Hovedfunn (1):

PLO leverer ingen pasientoversikter

- Uforutsigbarheter knyttet til pasientens utreisedato forsterket sykepleiernes behov for oversikt over pasientflyten (spesielt hos kommunen)

..jeg har lært meg at utskrivningsklar ikke er utskrevet pasient....
... før fikk du utskrivningsklar hver dag....det har heldigvis
endret seg..... (koordinator-14)

Når det [utskrivningsdatoen]endres, så blir det registrert.
... man kan se hvor mange som er meldt utskrivningsklar som
kanskje ikke har vært utskrivningsklar likevel. Mange endrings-
meldinger... (koordinator/sykepleiere-11)

PLO: sykehus →kommune

Innleggelsesfasen:

Varsler om forventet utreisedato

Under sykehusoppholdet:

Varsler om endringer i utreisedato

Utreisefasen:

Varsler om utskrivningsklar pasient

Evt avmelder utskrivningsklar pasient

Hovedfunn (1) forts:

- For å håndtere pasientflyt «ut –inn», etablerte sykepleierne lister
 - med oversikt over pasientstrømmer (papir, regneark, lokal IT-løsning) - ble også benyttet som støtte/ beslutningsstøtte for logistikk
- For informasjonsdeling internt: «huskelistenotater»

«Skyggeregnskapet»:

... jeg skriver ned alle pasientene for hånd – på et eget ark...[...] – både innlagt dato og utskrivningsklar dato...

.. Den lista er fin – du vet hele tiden hvem [pasient] du skal etterlyse [...] hva har skjedd her: har pasienten kommet hjem eller hva er det for noe?^(koordinator-20)

... vi skriver beskjeder om det er nye pasienter fra sykehuset...

... vi skriver det på det på den huskelistejournalen som vi snakket om i sted. Den skriver vi ut hver morgen. Alle beskjeder vi må huske på den dagen ^(koordinator/sykepleier-13)

Hovedfunn (2):

PLO-meldingssystemet merker ikke om en melding sendes til feil sted

- Mange kommuner – gjerne inndelt i flere soner - med forskjellig organisering av bestiller/utøver tjenester, kompliserte sykehusets utsendelse av PLO-meldinger

... vi har ca 20 kommuner [å samhandle med]...

... og tjenestene er forskjellig fra kommune til kommune...

... det er noen ganger vi sender til feil kommune....

(sosionom/sykepleier-05)

Hovedfunn (2) forts:

- Feilsendte meldinger – håndtering:
 - Kommunen sendte en tilbakemelding til sykehuset
 - Sykehusets sykepleier oppdaget feilen og re-sendte meldingen til rett adresse

... jeg har en sånn overvåkningsfunksjon sånn at jeg fanger opp de meldingene som kommer feil – er feilsendt til oss...(Kommune: koordinator 20)

... men da får vi rask tilbakemelding på at dette er ikke en pasient de [kommunen] er kjent med...(sykehuset: sykepleier -5)

... det er slik at en oppdager det med en gang: oi – her skulle jeg ikke sende den....(sykehuset: sykepleier -18)

Hovedfunn (3):

PLO: Tekniske problemer med «nedetid» – men ikke så hyppig som før...

... jeg synes det har gått seg til. Jeg opplever det [nedetid] ikke så ofte nå lenger... (kommunen-superbruker-14)

- IKT avdelingen var raske til å varsle om at “de jobber med å fikse feilen”.
- Men - det hendte at sykepleierne måtte ta i bruk telefonen for å utveksle nødvendig informasjon mellom sykehus og kommune

... når det er noe spesielt [ved PLO nedetid], så ringer man slik man gjorde før. Da går man tilbake til gamlemetoden... (koordinator/sykepleiere-13)



Oppsummering:

- SIKT studien viser at PLO-meldingssystemet er et nyttig samhandlingsverktøy

Her er også sårbarheter:

- PLO-meldingssystemer åpner opp for ny kreativ bruk og krever kompensasjonsmekanismer når det ikke fungerer (f.eks feilsendte meldinger)
- Videreutvikling av PLO:
 - Tettere integrasjon med andre systemer som pasientlogistikk og ressurs/kapasitetsplanlegging
 - Trekke veksler på studier som er gjort og legge mer vekt på brukerperspektivet

Takk for oppmerksomheten!

Kontakt: berit.j.brattheim@ntnu.no